

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JOSIANE ZEZAK

**O CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA SATISFAÇÃO
PROFISSIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA PÚBLICA.**

CURITIBA

2013

JOSIANE ZEZAK

O CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA SATISFAÇÃO
PROFISSIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA PÚBLICA.

Artigo apresentado ao Curso de Tecnologia em
Comunicação Institucional da Universidade Federal
do Paraná Câmpus Curitiba, como requisito à
obtenção do título de Graduada.

Orientador: Prof. Dr. José Elmar Feger

CURITIBA

2013

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar a análise sobre o clima organizacional da biblioteca pública no ano de 2013. Esta análise buscou identificar o nível de satisfação profissional dos funcionários ao exercerem suas atividades diárias dentro da biblioteca e, com isso, localizar quais fatores de motivação possuem mais importância para os funcionários. Quanto à metodologia, a pesquisa foi delineada nos moldes de um estudo de caso e foi empregada a pesquisa quantitativa no que se refere à forma de análise dos dados, os quais foram tabulados em planilha Excel e expostos neste trabalho em forma de gráficos. Com a análise realizada foi possível verificar que fatores de motivação mudam de acordo com a categoria funcional. Perante o clima organizacional da biblioteca, as duas categorias, efetivos e estagiários, apresentaram divergências quanto os fatores de motivação, atestando que os funcionários desta biblioteca são motivados por fatores como o convívio com outras pessoas, o reconhecimento por atividades exercidas e pela possibilidade de crescimento pessoal e profissional, e, não apenas pelo fator monetário.

Palavra-chave: motivação para o trabalho; satisfação profissional; clima organizacional.

ABSTRACT

The objective of this article is to present the analysis on the organizational climate of the Library X of the Institution of Higher Education Federal of Paraná in 2013. This analysis sought to identify the level of job satisfaction of employees to perform their daily activities within the Library X and thereby find out which factors have the most important motivation for employees. Regarding the methodology, the research was designed along the lines of a case study and was employed quantitative research regarding the form of data analysis, which were recorded on an Excel spreadsheet and presented in this paper in the form of graphs. With the performed analysis we found that motivational factors change according to functional category. Given the organizational climate of the Library, the two categories, effective and trainees showed different factors of motivation, stating that the staff of this library are motivated by factors such as contact with other people, recognition for the activities performed and the possibility of personal and professional growth, and not just the monetary factor.

Keyword: work motivation, job satisfaction, organizational climate.

1. INTRODUÇÃO

A cultura organizacional influencia a satisfação profissional, segundo Maria Ester de Freitas (1991), um viés da cultura é agir como um mecanismo adaptativo-regulador. Para a autora, a cultura unifica o indivíduo nas estruturas sociais e enquanto conceito de organização consiste nos organismos adaptativos existentes nos processos de troca com o ambiente, estando inclusos nesse ambiente organizacional os valores, os rituais e as cerimônias de uma instituição.

Sendo cada vez mais frequente o reconhecimento do capital humano dentro das instituições, para as organizações atuais o funcionário não é somente uma peça como nos tempos da linha de produção, no período da revolução industrial, o capital humano é um dos, se não o mais, importante bem da empresa. O desafio das organizações é manter esse capital motivado, para assim, obter o máximo de sua produtividade. Para a motivação do capital humano, é necessário primeiramente um estudo referente a visão do funcionário dentro da organização, procurar entender como ele se insere dentro da cultura da instituição, em que nível os valores da organização condizem com os do funcionário, como é o tratamento entre a equipe e como é a relação entre atividades desempenhadas e salário.

O objetivo deste artigo é apresentar os resultados obtidos com a pesquisa sobre a satisfação profissional dos funcionários de uma biblioteca pública. A coleta dos dados foi realizada por meio da aplicação de questionários. Os questionários foram elaborados especificamente para colher informações sobre a satisfação dos profissionais que atuam dentro da biblioteca e traçar um perfil de como os funcionários se inserem na cultura da organização.

Schein define a organização como uma coordenação planejada para o desenvolvimento de atividades, e, uma série de pessoas para o cumprimento de algum propósito comum, através da divisão de trabalho e função, por intermédio de uma hierarquia de autoridade e responsabilidade. Um segundo viés da pesquisa, buscou relacionar a satisfação profissional com a produtividade dos funcionários e como as ferramentas da comunicação podem auxiliar o entendimento entre o funcionário e a organização, que segundo Marchiori, a comunicação é realizada essencialmente pelo uso da linguagem, para transmitir informação de forma rápida e precisa. Porém a linguagem não é apenas um meio de transmissão de informação, ela é também um meio de construção e manutenção de relações interpessoais.

Este estudo apresenta seu desenvolvimento através de quatro distintas seções, sendo primeiramente a introdução deste estudo, a segunda a elucidação da pesquisa através do referencial teórico e da metodologia, a terceira busca apresentar os dados e avaliá-los através das seções de apresentação e análise dos dados, na quarta e última seção o estudo busca traçar a conclusão através dos resultados estudados com os dados obtidos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este estudo identifica o funcionário não apenas como um fator para a execução de tarefas, mas sim como uma força humana que tem vontades e desejos a serem supridos. Para que as funções sejam desempenhadas corretamente é necessário que o funcionário esteja motivado a desempenhá-las. Para diferenciar o motivo da motivação, conceituamos que; motivo é qualquer coisa que leva a pessoa a praticar uma ação, enquanto a motivação é proporcionar um motivo a uma pessoa, estimulando-a para agir de maneira desejada (ROBBINS, 2002).

Segundo MATTAR (2012):

motivação refere-se a necessidades, desejos, vontades, impulsos ou qualquer outro estado que impele, conduz, ativa, move, direciona ou canaliza o comportamento de pessoas para atingir determinados objetivos (MATTAR, 2012, p.56).

ROBBINS (2002) complementa ainda com a definição de que a motivação é um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

Tendo como base os dois teóricos citados acima, podemos considerar que os funcionários para desempenho das atividades profissionais, devem apresentar motivação por alguns desses fatores:

Para Robbins (2002) a *autonomia* é quando o funcionário é colocado no comando de suas próprias atividades apresentando o quão responsável é na tomada de decisões para o desempenho de suas tarefas de forma individual e equilibrado. A *estabilidade* ou *segurança* no emprego é um fator motivador, por que o funcionário deseja se sentir seguro profissionalmente e esta segurança é agregada ao sentimento de pertencimento ao grupo, desde que haja um bom *relacionamento* entre a equipe, a *integração* passa a estar presente na instituição.

Outro fator de motivação é a oportunidade de progredir profissionalmente, através de trabalho interessante que é como o trabalho é apresentado para ser desenvolvido pelo funcionário o que lhe proporcionara prazer durante a realização, esta oportunidade de progredir também se refere ao *plano de carreira*, que é impulsionado pela ambição do funcionário (ROBBINS, 2002).

O *reconhecimento* é outro ponto importante, pois de acordo com Freitas (1991) esse tipo de fator esta relacionado com a autoconfiança no entendimento pessoal do funcionário e está percepção ajuda a estreitar o entendimento entre os valores pessoais e organizacionais produzindo um aumento da consciência e isso leva a uma maior influência junto da equipe de trabalho. Para que haja interação entre líder e subordinados ou entre os próprios subordinados é necessário o uso da comunicação, como *feedback* que é o retorno dado sobre um ponto de vista,

utilizando das mais diversas ferramentas para isso, como telefones, e-mails ou intranets.

Outro fator de motivação é a remuneração salarial, que é o valor monetário pago pelo desenvolvimento de atividades dentro da instituição.

Sendo assim, Freitas (1991) afirma que as organizações bem-sucedidas têm os seus valores compartilhados como uma fonte de força. Os seus empregados se sentem como parte importante da organização, são motivados porque a vida organizacional tem significado para eles.

3. METODOLOGIA

Para a realização deste estudo foi necessário, primeiro, definir qual metodologia seria a mais adequada para o desenvolvimento, foi a partir da obra de YIN (2010) que a pesquisa foi moldada, como um estudo de caso sobre uma biblioteca pública no ano de 2013.

Yin (2010) define estudo de caso como:

uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes. (YIN, 2010, p. 39).

Após ser definido como um estudo de caso, por tratar da vivência real da biblioteca, foi definido que após a coleta de dados seria aplicado o método da pesquisa quantitativa, assim que os dados fossem tabulados seriam analisados e organizados, neste caso, através de gráficos e com porcentagem para o desenvolvimento da pesquisa, seguindo as diretrizes encontradas em GIL (2009).

Para GIL (2009) a pesquisa quantitativa apresenta os dados com rigor durante a análise.

na pesquisa quantitativa, o leitor de relatório percebe que pode confiar na pesquisa quando o pesquisador apresenta suas conclusões com base principalmente nos resultados obtidos, deixando pouco espaço para suas considerações pessoais. (GIL, 2009, p.92).

Durante o desenvolvimento deste estudo de caso foi utilizado também da obra de VERGARA (2012) para a compreensão e utilização de dados obtidos através da observação participante, por se tratar de um ambiente já conhecido pela pesquisadora deste estudo. Esse aspecto é importante visto que a pesquisa foi realizada durante o período em que a autora atuava como estagiária dentro da biblioteca, e no momento da coleta dos dados absteve-se de responder, entretanto, pode ter alguma influencia, bem como, utilizou de sua vivência no ambiente de trabalho investigado para interpretar algumas respostas obtidas. De acordo com

VERGARA (2012) observação participante corresponde a situação na qual o observador se insere total ou parcialmente no seu objeto de estudo, vivendo o dia a dia do grupo que pretende estudar. O referido autor, alega que Bulgacov e Vizeu (2006) afirmam que a observação participante é uma situação de pesquisa na qual tanto o observador quanto os observados encontram-se numa relação face a face no ambiente dos observados, portanto, sujeitos que interagem em uma pesquisa e não simplesmente como objeto de pesquisa.

Para os embasamentos sobre motivação foram utilizados os escritos de MATTAR (2012) e ROBBINS (2002) para traçar uma relação entre a motivação e satisfação dos funcionários enquanto desempenham suas atividades diárias.

Para a coleta de dados, foi empregado um questionário inspirado no modelo utilizado nos estudos sobre o Clima Organizacional da Fundação Helena Antipoff (FHA, 200?), visto que o objetivo consistia em identificar o nível de satisfação dos funcionários. No questionário eram analisados fatores da cultura organizacional, enfatizando fatores como a motivação (quais fatores motivam os funcionários), satisfação (quão satisfeitos os funcionários estão ao exercer as atividades diárias) e a remuneração mensal (como é vista, qual é o nível de importância e qual é a relação entre remuneração e atividades exercidas).

A escolha pelo modelo do questionário da instituição FHA ocorreu após o propósito da pesquisa ser estabelecido, considerando que o resultado esperado com o referido questionário era similar ao desejado para delinear o perfil do funcionário da biblioteca, medir a satisfação e caracterizar principais fatores de motivação. A decisão quanto aos modelos de pesquisa envolveram três estudos distintos, *Clima Organizacional da Fundação Helena Antipoff* (FHA, 200?), *Um Modelo de Pesquisa Organizacional* desenvolvido por Carlos Alberto Ferreira Bispo (BISPO, 2006) e o *Relatório dos Resultados da Pesquisa de Clima Organizacional 2007* desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União – TCU elaborado por Fernando Silveira Camargo POMPÊO, Flavio Sposto Pompêo e Marcio Henrique Carvalho de Oliveira *et al*, (TCU 2007). Após análise dos questionários dos três estudos, optou-se pela adaptação do modelo da FHA (200?) por ser de uma instituição de ensino, assim, sendo do mesmo segmento e por conter questões adequadas ao contexto da biblioteca. O modelo do questionário da Fundação Helena Antipoff passou por adaptação para ter questões mais claras e objetivas, assim, se adaptando ao contexto dos funcionários da biblioteca.

O questionário foi aplicado do dia 08 ao dia 12 de Julho de 2013 e foram respondidos por vinte funcionários, sendo que no momento da aplicação, a biblioteca contava com vinte e três empregados – dois funcionários estavam de licença nesse período e havia um estagiário, o qual iniciava sua segunda semana de atividades na mesma da aplicação do questionário. Para que o estagiário não respondesse o questionário precipitadamente devido a pouca experiência na

instituição, e assim desvirtuasse os resultados da investigação, foi estabelecido que não participasse desta pesquisa.

O questionário é formado por vinte e três questões, sendo a questão 21 permitia que o inquirido anotasse 3 opções quanto aos principais fatores que o motivam a trabalhar na biblioteca. A última questão, 23, foi aberta para permitir sugestão ou críticas do funcionário. O questionário está dividido em duas partes, a primeira focada em categorizar o trabalhador – com perguntas básicas sobre categoria funcional, tempo de instituição, sexo, andar em que desempenha suas atividades, remuneração mensal e nível de escolaridade – e a segunda parte focada na identificação do nível de satisfação do funcionário – com perguntas específicas sobre a satisfação, reconhecimento por função desempenhada, relacionamento entre a equipe, motivação e até possível troca de instituição.

Após coletar as informações, os dados foram tabulados utilizando-se de uma planilha Excel. Com a tabulação concluída foram realizados alguns cruzamentos de dados para verificar semelhanças e divergências de respostas. Em quase todas as simulações os resultados permaneceram homogêneos, exceto com relação à categoria funcional estagiário e funcionário efetivo. Por essa razão a análise será conduzida a partir das informações dessas duas categorias.

4. APRESENTAÇÃO

Neste momento serão apresentados os dados obtidos a partir dos questionários, os dados expostos aqui foram computados pelo sistema de tabela Excel. Durante a observação dos dados, alguns se destacaram por evidenciar certa divergência nas respostas. Durante o período de análise dos dados foram identificados dois perfis distintos desempenhando atividades dentro da biblioteca, os efetivos que são funcionários concursados da área pública, sendo assim, possuem uma estabilidade no emprego e também uma estabilidade econômica definida, e, o outro perfil identificado foi o de estagiários, que são funcionários contratados por um período máximo de dois anos e não há plano de carreira para eles dentro da biblioteca, por se tratar de uma instituição pública. Verificou-se ao analisar os dados que entre essas duas categorias havia divergências nas respostas.

Os dados apresentados foram colhidos no período do dia 08 ao dia 12 de Julho de 2013, sendo esses os valores dos vinte questionários respondidos. Identificando primeiramente a categoria funcional, pode-se observar que, de acordo com a figura 1, a equipe é composta por 65% de funcionários efetivos e 35% de estagiários.

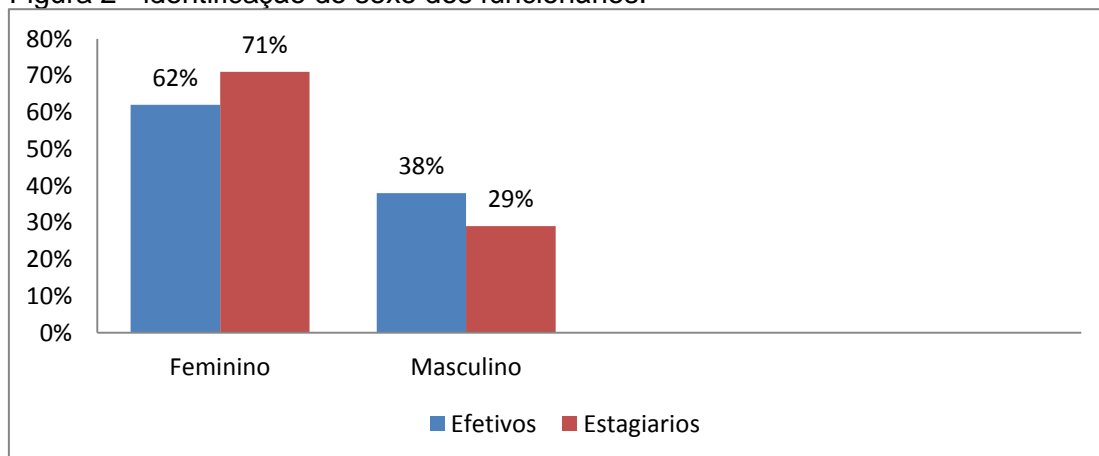
Figura 1 - categoria funcional.



Fonte: a autora.

Dando continuidade na fase de identificação dos funcionários, na figura 2, é possível verificar que a presença feminina dentro da biblioteca sobrepõe a presença masculina, tanto entre os funcionários efetivos quanto entre os estagiários, o gráfico mostra que 62% dos cargos efetivos são ocupados por funcionários do sexo feminino, sendo apenas 38% dos cargos ocupados por funcionários do sexo masculino, entre os estagiários a porcentagem é de 71% cargos ocupados por estagiários do sexo feminino contra 29% masculino.

Figura 2 - identificação do sexo dos funcionários.

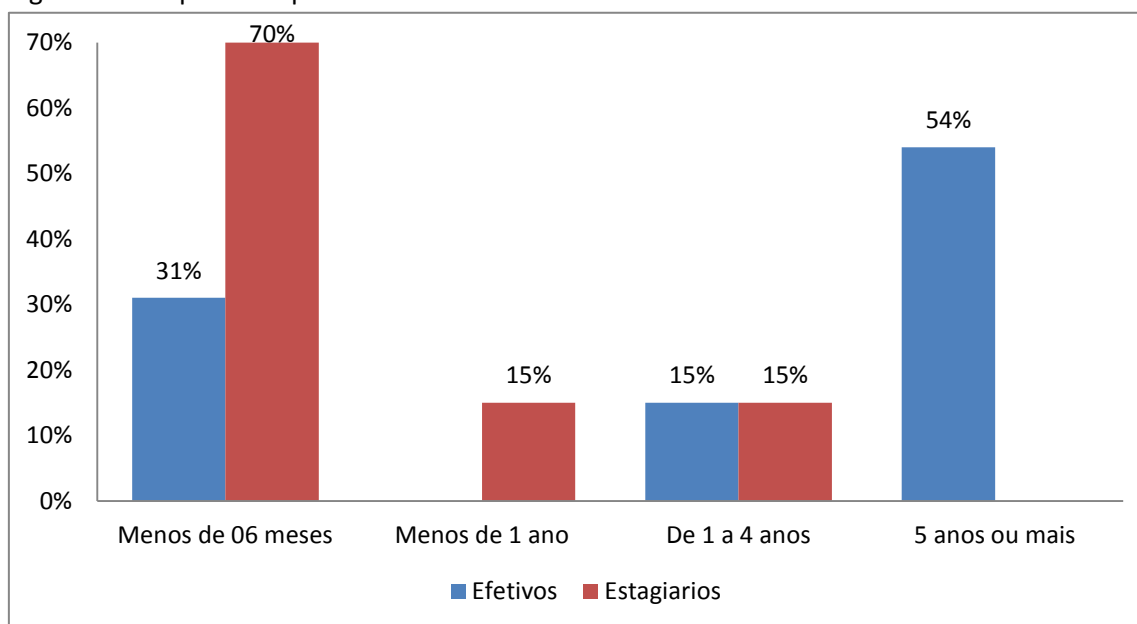


Fonte: a autora.

Para o desenvolvimento do estudo foi considerado o tempo de instituição do funcionário. A figura 3 representa o comportamento dos funcionários relativo à permanência dentro da biblioteca. Observando o gráfico é possível perceber que 31% dos funcionários efetivos estão na biblioteca há menos de 06 meses, enquanto a porcentagem de estagiários é de 70% dentro da biblioteca neste mesmo período. Durante os período de menos de 1 ano à de 1 a 4 anos, a porcentagem se mantém em 15% tanto para efetivo quanto para estagiário, mas quando o tempo de

instituição aumenta para 5 anos ou mais, apenas a porcentagem de funcionários efetivos se mantém com 54%. Fatores que devem ser considerados no tempo de instituição dos funcionários são a recente realização de concurso público e a rotatividade de estagiário, isso se deve ao fato do contrato de estágio ter a validade máxima de dois anos, por isso da concentração de estagiários com menos de 06 meses de empresa e a queda ao decorrer desse período.

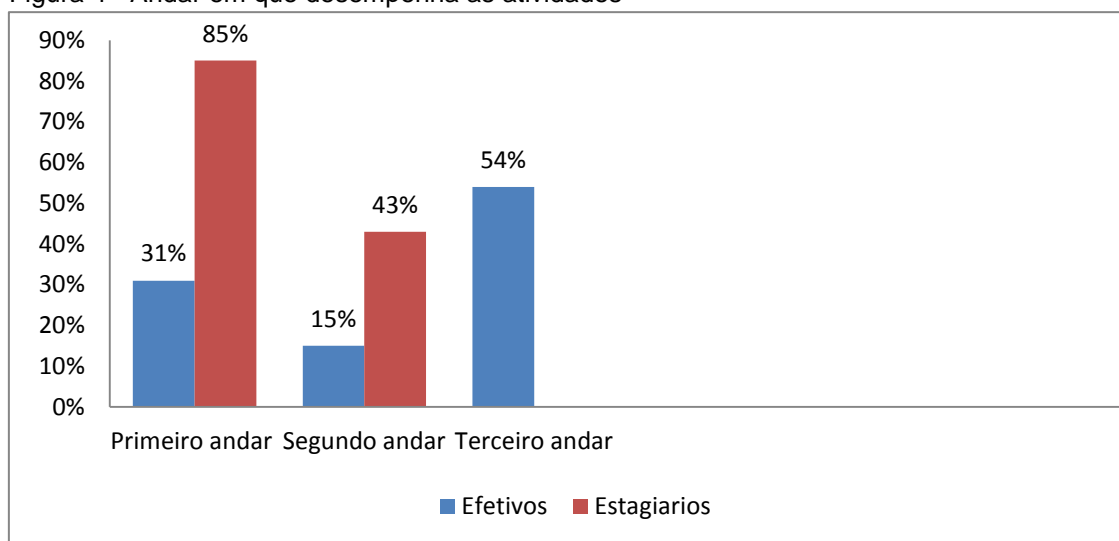
Figura 3 - Tempo de empresa.



Fonte: a autora.

Para determinar em qual andar da biblioteca se localiza o maior número de funcionários, no questionário havia uma pergunta referente ao andar em que o funcionário desempenhava suas atividades. Como mostra a figura 4, no primeiro andar onde se localizam os livros, há 31% de funcionários efetivos para 85% de estagiários, no terceiro andar onde se localiza a seção de periódicos, são 15% de efetivos para 43% de estagiários e já no terceiro andar onde se localiza a parte administrativa da biblioteca são 54% de efetivos, sendo que o terceiro andar não conta com a colaboração de estagiários. A concentração de estagiários nos dois primeiros andares é por causa de uma necessidade maior de pessoal para manter o acervo organizado e atualizado para que os usuários tenham uma melhor utilização do mesmo.

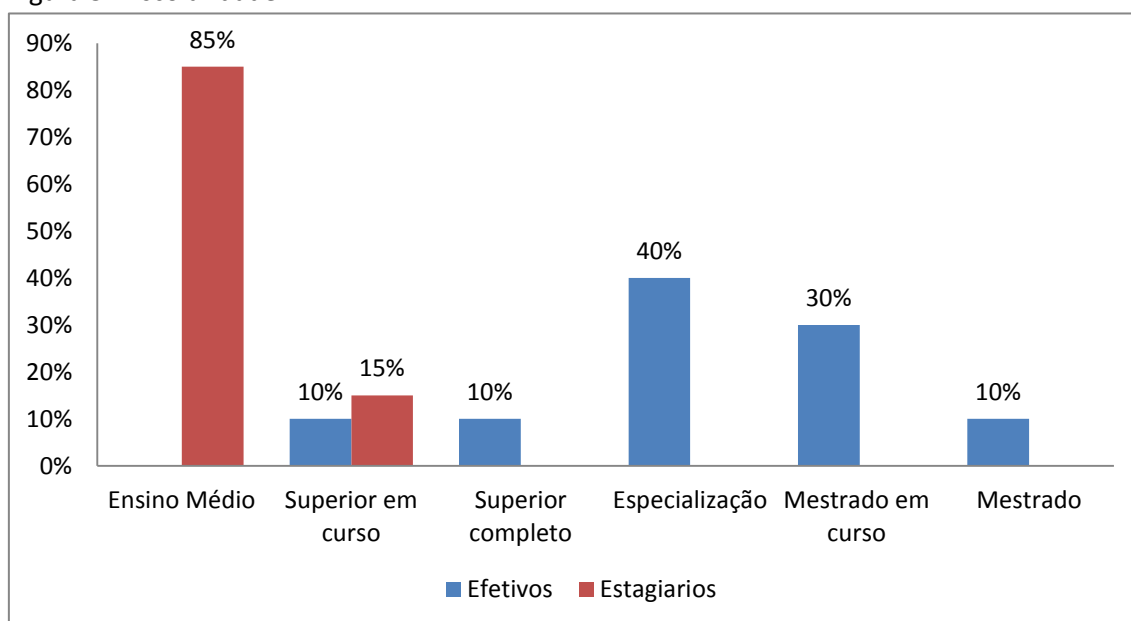
Figura 4 - Andar em que desempenha as atividades



Fonte: a autora.

Ainda tratando da fase de identificação, no questionário aplicado havia um pergunta referente ao nível de escolaridade dos funcionários, de acordo com a figura 5 a formação educacional do profissional apresenta contraste entre os efetivos e os estagiários, no gráfico é demonstrado que 85% dos estagiários cursam o ensino médio e que apenas 15% deles estão cursando o ensino superior enquanto somente 10% dos funcionários efetivos ainda cursam o ensino superior e 40% dos funcionários possuem o nível de especialização, 30% estão cursando mestrado e 10% já concluíram o mestrado.

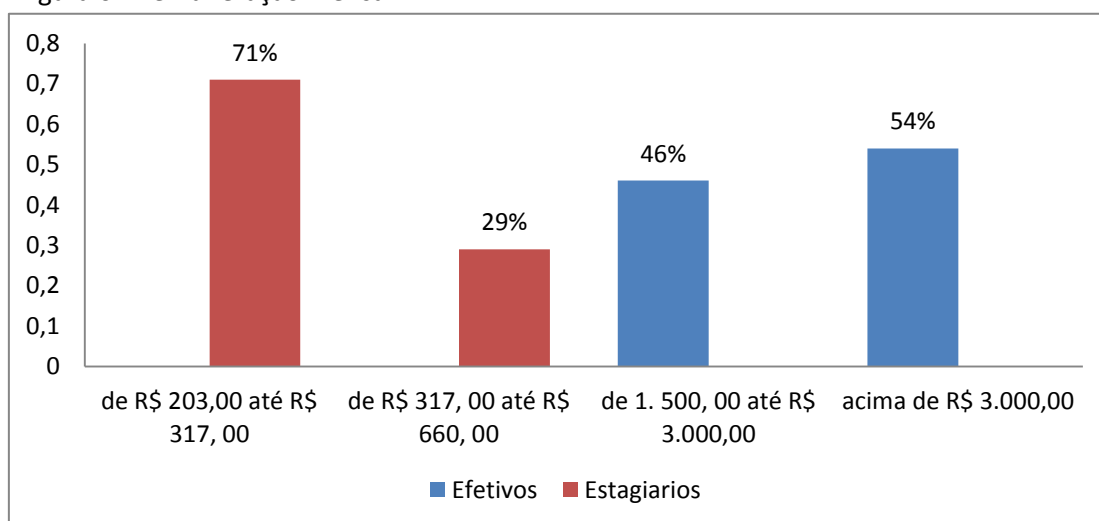
Figura 5 - Escolaridade



Fonte: a autora.

Como foi verificada nas análises das figuras anteriores, a biblioteca tem uma equipe formada por dois grupos distintos, o grupo dos funcionários efetivos que foram selecionados através de concursos públicos, o que exige por vezes, um nível elevado na formação e o tempo dentro da instituição não é pré-definido, isso quer dizer, que há a possibilidade de passar vários anos exercendo a mesma atividade dentro da instituição. Enquanto que, para os estagiários o trabalho dentro da biblioteca é temporário, com um contrato de até dois anos e não é exigida uma formação específica para desempenhar as atividades, apenas que esteja cursando o ensino médio ou superior. A remuneração salarial, segundo a figura 5, para os estagiários é fixa e possui uma variação dependendo do nível educacional, estagiários do ensino médio 71% e estagiários cursando o ensino superior 29%, já para os funcionários efetivos o valor da remuneração é alterado de acordo com o tempo de instituição e com a agregação de novas formações, fazendo uma comparação entre a figura 3 e a figura 6, temos 54% dos efetivos com mais de 5 anos de instituição e que possuem uma remuneração mensal acima de R\$ 3.000,00, isso atesta que, enquanto maior o período de atividade dentro da biblioteca combinado com a formação educacional, especialização 40% e mestrado em curso 30%, maior será a remuneração salarial dentro da instituição pública.

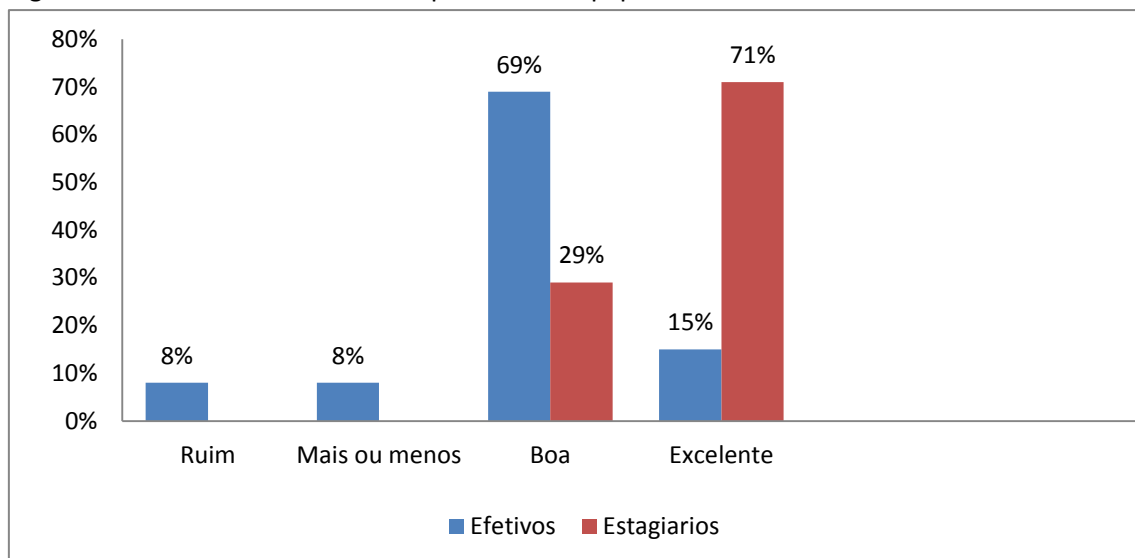
Figura 6 - Remuneração mensal



Fonte: a autora.

Após definida a identificação dos funcionários, trataremos agora dos dados relacionados à como o funcionário está inserido na biblioteca, como é o relacionamento do grupo e como ele se sente dentro da instituição, esses sendo os objetivos da pesquisa. No questionário os funcionários foram indagados sobre como o relacionamento entre a equipe. Como a figura 7 apresenta 8% dos efetivos julgaram o relacionamento ruim ou como um relacionamento mais ou menos, enquanto 69% dos efetivos contra 29% dos estagiários afirmaram ter uma boa relação entre os membros da equipe. Os que julgaram ter uma excelente relação entre as pessoas da equipe somam 15% dos efetivos e 71% dos estagiários.

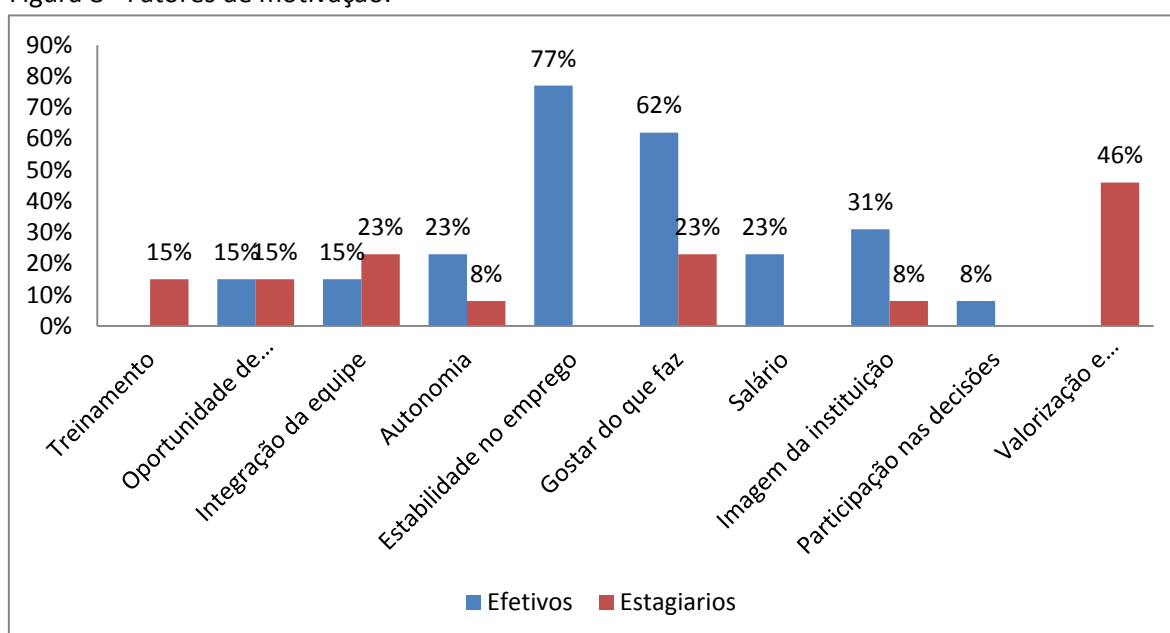
Figura 7 - Relacionamento entre as pessoas da equipe.



Fonte: a autora.

No final do questionário continha uma pergunta referente à motivação dos funcionários, o objetivo da questão era identificar os principais fatores de satisfação dentro da biblioteca e como motivam os indivíduos da equipe. Na figura 8 estão disponíveis os dados que mais se destacaram como fatores de motivação, entre os estagiários os fatores importantes são: integração da equipe, gostar do que faz e a valorização e o reconhecimento pelas atividades desempenhadas. Enquanto para os efetivos os fatores com maior importância são: a estabilidade no emprego, gostar do que faz e a imagem da instituição.

Figura 8 - Fatores de motivação.



Fonte: a autora.

De acordo com a tabulação dos dados, analisamos separadamente as questões que refletem a individualidade dos funcionários da biblioteca. Uma primeira informação que surgiu foi à relação entre o trabalho desempenhado e a remuneração salarial, segundo os dados obtidos com a pesquisa (pergunta número 7 do questionário.) 15% dos efetivos e 85% dos estagiários julgaram o *valor da remuneração baixo, mas compatível com o trabalho desempenhado*. Duas outras opções para a resposta eram *meu salário está abaixo da média de mercado*, que a porcentagem foi de 30% dos efetivos e 15% dos estagiários, sendo a outra, *meu salário é justo e adequado a minha função* em que os efetivos responderam 55%, nesta opção não houve manifestação por parte dos estagiários, essa divergência nas respostas se deve ao cargo ocupado, por haver responsabilidades delimitadas, e, ao nível educacional, por que no âmbito público dependendo da formação há equivalência na remuneração. Fazendo relação com a pergunta 7 – Como é a relação entre seu salário e o trabalho executado – e a pergunta 9 – Você considera o salário como o fator que mais lhe motivada? – em que os funcionários se mostravam receptivos com a remuneração salarial e na questão 9 as respostas foram 62% dos efetivos e 29% dos estagiários com *Não considero o fator mais motivador*, e 23% dos efetivos e 43% dos estagiários *consideram pouco como fator motivador*.

O questionário contava com questões sobre oportunidade de mudança de emprego. A questão 8 era saber se o funcionário teria facilidade de conseguir em outras instituições a remuneração mensal ofertada pela biblioteca, as porcentagens foram de 46% dos efetivos e 71% dos estagiários para a resposta *as chances são poucas* e de 23% dos efetivos e 29% dos estagiários para a resposta *seria muito fácil* conseguir uma remuneração equivalente à atual. Na questão 10 foi perguntado se o funcionário tivesse a oportunidade de mudar de uma instituição pública para uma privada e 62% dos efetivos e 57% dos estagiários responderam que não sairiam contra 31% dos efetivos e 43% dos estagiários responderam que talvez saíssem, havia uma alternativa que afirmava a troca de instituição, no entanto, não foi escolhida por nenhuma das categorias.

Para analisar como é a divulgação da biblioteca, foram elaboradas as seguintes questões 11. *A divulgação da política, trabalho desempenhado, objetivos, metas e resultados da biblioteca é*, em que as respostas foram 31% dos efetivos e 29% dos estagiários para a alternativa *a divulgação é regular* e de 46% dos efetivos para 57% dos estagiários para a alternativa *a divulgação é boa*. O resultado da questão 12. *A divulgação de eventos e atividades da biblioteca é*, foi de 55% dos efetivos e 14% dos estagiários acreditam que a divulgação é regular contra 15% dos efetivos e 43% dos estagiários julgaram *a divulgação muito boa*, contudo, os valores das porcentagens foram positivos para a divulgação da biblioteca.

Analisando o relacionamento entre os funcionários da biblioteca, na questão 13. *Como é o relacionamento entre as pessoas da sua equipe?* as porcentagens foram de 69% dos efetivos para 29% dos estagiários com *um bom relacionamento entre as pessoas da equipe* enquanto 15% dos efetivos e 71% dos estagiários julgaram tem uma excelente relação entre as pessoas da equipe. Quando foram perguntados como eles julgavam a relação entre o superior imediato e os subordinados, na questão 19, 70% dos efetivos e 86% dos estagiários julgaram satisfeito o relacionamento entre as partes.

Quando perguntados sobre como os funcionários classificavam sua autonomia para propor melhorias na execução das atividades, questão 14, 54% dos efetivos e 71% dos estagiários responderam que têm uma autonomia satisfatória, tendo apenas 8% dos efetivos respondido que a autonomia é pouco satisfatória.

Na questão 15, onde o funcionário tinha de marcar quão *realizado profissionalmente ele era desempenhando as atividades dentro da biblioteca*, 38% dos efetivos e 14% dos estagiários marcaram estarem *mais ou menos* satisfeitos contra 31% dos efetivos e 86% dos estagiários que estão *satisfeitos* dentro da biblioteca.

Nas questões 16 e 17 foi perguntado, se as ideias e sugestões dos funcionários são ouvidas e se ele se sente reconhecido. Na pergunta 16 (*Em termos de sentir que suas ideias e sugestões são ouvidas pela instituição, você está:*) 38% dos efetivos e 14% dos estagiários responderam que estão pouco satisfeitos, contra 31% dos efetivos e 86% dos estagiários responderam estarem satisfeitos, enquanto apenas 31% dos efetivos julgaram-se pouco satisfeitos como a instituição trata suas sugestões e ideias. Na questão 17 (*Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa na biblioteca?*) 23% dos efetivos e 14% dos estagiários se julgaram pouco reconhecidos contra 62% dos efetivos e 43% dos estagiários que se consideraram reconhecidos, enquanto 15% dos efetivos e 43% dos estagiários responderam que se sentem muito reconhecidos pelo trabalho executado.

O tema tratado na questão 18 foi treinamento oferecido pela instituição, se atende todas as necessidades ou é ineficiente para a execução das atividades, 22% dos efetivos e 8% dos estagiários assinalaram que não necessitam de treinamento, enquanto 62% dos efetivos e 92% dos estagiários assinalaram que o treinamento é suficiente para realizar as atividades.

Por fim, o questionário se encerrava com a pergunta 22 (*Avaliando todas suas respostas deste questionário, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente?*), 84% dos efetivos e 84% dos estagiários responderam que se sentiam satisfeitos, 8% dos efetivos e 8% dos estagiários se julgaram muito satisfeitos contra 8% dos efetivos e 8% dos estagiários se julgaram como pouco satisfeitos dentro da instituição.

Após a apresentação de todos os dados obtidos através do questionário, é possível verificar que há uma hierarquia dentro da biblioteca, caracterizada como hierarquia vertical, seguindo do chefe da biblioteca passando pelos efetivos até chegar aos estagiários, que se localizam na base hierárquica. Essa hierarquia tem uma presença sutil dentro da instituição, após o treinamento ser concluído e a autonomia do funcionário ser adquirida, contudo a hierarquia é passada de forma respeitosa e não utiliza de intimidação sobre os subordinados. Para o plano de carreira não são apresentados muitos cargos de chefia dentro da biblioteca, mas o funcionário tem outra forma de motivação nessa área, ele recebe o incentivo para aprimorar seu conhecimento através de cursos e especializações o que gera a elevação de categoria, e com isso, aumento na remuneração salarial.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A presente pesquisa procurou identificar qual o nível de satisfação profissional dos funcionários da biblioteca pública, para isso foram estudados alguns fatores de motivação como, ambiente de trabalho, satisfação profissional, reconhecimento, imagem da empresa, autonomia e remuneração monetária.

Com a análise dos dados pudemos observar que a instituição é do ramo público e sua composição é de 65% de funcionários públicos do estado do Paraná enquanto 35% são de estagiários contratados, por no máximo 2 anos, contudo, essas duas categorias funcionais apresentaram divergência nos fatores de motivação. A partir desta pesquisa é possível constatar que, diferentemente do que a autora pensava ao iniciar a pesquisa, a motivação não parte apenas da remuneração monetária e, sim, para os funcionários é mais motivador quando a equipe está em sintonia e também quando ele se sente reconhecido. No geral, esta pesquisa teve sua finalidade atendida, que era explorar o ambiente da biblioteca e estudar a cultura organizacional da mesma, afim de, definir o nível de satisfação profissional e estabelecer os fatores de satisfação mais valorizados pelos funcionários.

Para finalizar, uma sugestão que poderia melhorar a comunicação e a satisfação dentro da instituição, seria a implantação de encontros semestrais para a realização de *feedback*, em que o gestor apresentaria o rendimento individual e da equipe, afim de proporcionar o sentimento de maior inclusão do funcionário entre a instituição.

Ao aplicar a pesquisa e analisar os dados observou-se que numa possível replicação do instrumento de pesquisa seria interessante adicionar questões referentes à idade dos funcionários, para identificar possíveis relações entre esse quesito e o nível de satisfação dos funcionários com o trabalho. Definir melhor a divisão no questionário entre questões relacionadas ao indivíduo, e adicionar questões sobre a relação entre o indivíduo com a instituição. Além disso, entende-se

que a questão 19 deveria ser abordada de uma forma mais clara. Utilizando das alternativas ruim, boa e excelente ao invés das alternativas: pouco satisfeito (a), satisfeito (a) e muito satisfeito (a), isso porque a pesquisadora percebeu que essas palavras causaram dúvida ao respondente.

Não obstante esses aspectos, considera-se o objetivo principal da pesquisa alcançado e eventuais possibilidades de melhoria na sua condução podem ser adotados em futuras incursões no tema.

6. REFERÊNCIAS

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. São Paulo: EESC – USP, 2006.

CAMARGO, Fernando Silveira. POMPEO, Flavio Sposto. OLIVEIRA, Marcio Henrique Carvalho de et al. Relatório dos Resultados da Pesquisa de Clima Organizacional - Tribunal de Contas da União – TCU. 2007

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impactos**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

FHA. Modelo de questionário proposto para a pesquisa de clima – pesquisa de clima organizacional Fundação Helena Antipoff. Ano 200?

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2009.

Marchiori, Marlene. CULTURA E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: Um olhar estratégico sobre a organização. São Paulo: Difusão, 2006.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**, edição compacta. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2002.

SCHEIN, Edgar H. **Psicologia Organizacional**. 3.ed. Rio de Janeiro: Prentice, 1982.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2012.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

7. ANEXO – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA – SEPT
CURSO DE TECNOLOGIA EM COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Orientanda: Josiane Zezak

Orientador: José Elmar Feger

Questionário de clima organizacional para o trabalho de conclusão de curso

1. Assinale a alternativa correspondente a sua categoria funcional:

- ☐ Contratado (a) / Estagiário (a).
- ☐ Funcionário (a) Público (a).
- ☐ Outro, qual? _____

2. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- ☐ Menos de 06 meses.
- ☐ Menos de 01 ano.
- ☐ 1 a 4anos.
- ☐ 5 anos ou mais.

3. Sexo

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

4. Assinale o andar onde você desempenha sua atividade na biblioteca

- ☐ Primeiro andar – empréstimo de livros
- ☐ Segundo andar – periódicos .
- ☐ Terceiro andar – administração.

5. Assinale a alternativa abaixo que corresponde à sua remuneração mensal total, (incluindo benefícios).

- ☐ De R\$ 203,00 até R\$ 317,00.
- ☐ De R\$ 317,00 a R\$ 660,00.
- ☐ De R\$ 1.000,00 a R\$ 1.500,00.
- ☐ De R\$ 1.500,00 a R\$ 3.000,00.
- ☐ Acima de R\$ 3.000,00.

6. Assinale a alternativa abaixo que correspondente à sua escolaridade:

- ☐ Ensino Médio Incompleto.
- ☐ Superior Incompleto.
- ☐ Superior completo.
- ☐ Especialização.
- ☐ Mestrado.
- ☐ Mestrado em curso.
- ☐ Doutorado.
- ☐ Doutorado em curso.

7. Assinale das alternativas abaixo aquela que corresponde ao que você considera quanto ao salário que recebe em relação ao trabalho que executa?

- ☐ Meu salário é injusto e baixo pelo que eu faço.
- ☐ Meu salário é baixo mas está compatível com o que eu faço.
- ☐ Meu salário está abaixo da média do mercado.
- ☐ Meu salário é justo e adequado a minha função.

8. Você considera que teria facilidade em conseguir em outras empresas o mesmo salário que recebe na biblioteca?

- ☐ Não, não teria facilidade.
- ☐ As chances são poucas.
- ☐ Seria, muito fácil.

9. No ambiente de trabalho, você considera que o salário é o elemento que mais lhe motiva?

- ☐ Não considero.
- ☐ Considero.
- ☐ Considero pouco.
- ☐ Considero muito.

10. Por um salário igual ao que recebe agora, você sairia da biblioteca para trabalhar em uma empresa privada?

- ☐ Não, não sairia.
- ☐ Talvez saísse.
- ☐ Sim, sairia certamente.

11. Como você julga a divulgação da biblioteca relativa à **política**, ao **trabalho desempenhado**, os **objetivos**, **metas** e **resultados** obtidos, junto à população em geral?

- ☐ A divulgação é muito fraca.
- ☐ A divulgação é regular.
- ☐ A divulgação é boa.
- ☐ A divulgação é muito boa.

12. Como você avalia a comunicação e divulgação interna entre os trabalhadores dos diversos andares com relação a **eventos** e **atividades** realizadas?

- ☐ A divulgação é muito fraca.
- ☐ A divulgação é regular.
- ☐ A divulgação é boa.
- ☐ A divulgação é muito boa.

13. Como é o **relacionamento** entre as pessoas da sua equipe?

- ☐ Ruim.
- ☐ Mais ou menos (suportável).
- ☐ Boa.
- ☐ Excelente.

14. Como é a **autonomia** que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho?

- ☐ Nada satisfatória, não tenho autonomia.

- ☐ Pouco satisfatória.
- ☐ Mais ou menos satisfatória.
- ☐ Satisfatória, tenho autonomia.

15. Em termos de realização profissional com o trabalho que executa como você se sente?

- ☐ Não me sinto realizado(a).
- ☐ Pouco realizado(a).
- ☐ Realizado(a).
- ☐ Muito realizado(a).

16. Em termos de sentir que suas ideias e sugestões são ouvidas pela instituição, você está:

- ☐ Insatisfeito(a).
- ☐ Pouco satisfeito(a).
- ☐ Mais ou menos satisfeito(a).
- ☐ Satisfeito(a).

17. Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa na biblioteca?

- ☐ Nada reconhecido(a).
- ☐ Pouco reconhecido(a).
- ☐ Reconhecido(a).
- ☐ Muito reconhecido(a).

18. O treinamento que você recebe para executar o seu trabalho é:

- ☐ Não necessito de treinamento.
- ☐ Insuficiente.
- ☐ Pouco suficiente.
- ☐ Suficiente.

19. O relacionamento entre o superior imediato e os subordinados dentro do seu setor é?

- ☐ Insatisfatório.
- ☐ Pouco satisfatório.
- ☐ Satisfatório.
- ☐ Muito satisfatório.

20. Levando em consideração tudo que foi perguntado até aqui, como você se sente em trabalhar na biblioteca?

- ☐ Insatisfeito(a).
- ☐ Pouco satisfeito(a).
- ☐ Satisfeito(a).
- ☐ Muito satisfeito(a).

21. Dos itens abaixo, marque **até 3 opções** que você considera como os principais fatores que te motivam a trabalhar na biblioteca?

- ☐ Instalações físicas.
- ☐ Treinamento oferecido.
- ☐ Oportunidade de Crescimento.
- ☐ Integração da equipe de Trabalho.

- ☐ Autonomia.
- ☐ Estabilidade no emprego.
- ☐ Gostar do que faz.
- ☐ Salário somado a benefícios.
- ☐ Imagem da empresa.
- ☐ Participação nas decisões.
- ☐ Ser valorizado e reconhecido pelo trabalho que executa.
- ☐ Ser ouvido.
- ☐ Nada.
- ☐ Outro _____

22- Avaliando todas suas respostas deste questionário, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente?

- ☐ Insatisfeito(a).
- ☐ Pouco satisfeito(a).
- ☐ Satisfeito(a).
- ☐ Muito satisfeito(a).

23. Deixe registrado alguma consideração, crítica ou sugestão.

7.1. ANEXO – TABELAS

1. Categoria funcional.

Categoria funcional	Resposta – Porcentagem.
Efetivos	65%
Estagiários	35%

2. Tempo de empresa.

Resposta	Efetivos	Estagiários
Menos de 06 meses	31%	70%
Menos de 1 ano	--	15%
De 1 a 4 anos	15%	15%
5 anos ou mais	54%	--

3. Sexo

Resposta	Efetivos	Estagiários
Feminino	62%	71%
Masculino	38%	29%

4. Andar onde desempenha as atividades

Resposta	Efetivos	Estagiários
Primeiro andar	31%	57%
Segundo andar	15%	43%
Terceiro andar	54%	--

5. Remuneração mensal

Resposta	Efetivos	Estagiários
de R\$ 203,00 até R\$ 317, 00	--	71%
de R\$ 317, 00 até R\$ 660, 00	--	29%
de 1. 500, 00 até R\$ 3.000,00	46%	--
acima de R\$ 3.000,00	54%	--

6. Escolaridade

Resposta	Efetivos	Estagiários
Ensino Médio	--	85%
Superior em curso	10%	15%
Superior Completo	10%	--

Especialização	40%	--
Mestrado em curso	30%	--
Mestrado	10%	--

7. Como é a relação entre seu salário e o trabalho executado.

Resposta	Efetivos	Estagiários
Meu salário é baixo, mas está compatível com o que eu faço.	15%	85%
Meu salário está abaixo da média do mercado.	30%	15%
Meu salário é justo e adequado à minha função.	55%	--

8. Você considera que teria facilidade em conseguir em outras empresas o mesmo salário que recebe na biblioteca?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Não, não teria facilidade.	31%	--
As chances são poucas	46%	71%
Seria muito fácil.	23%	29%

9. Você considera o salário como o fator mais motivador no seu trabalho?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Não considero	62%	29%
Considero	15%	29%
Considero pouco	23%	43%

10. Você sairia da biblioteca para ir trabalhar numa empresa privada?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Não, não sairia.	62%	57%
Talvez saísse.	31%	43%
Sim, sairia certamente.	--	--

11. A divulgação da política, trabalho desempenhado, objetivos, metas e resultados da biblioteca é

Resposta	Efetivos	Estagiários
A divulgação é muito fraca	23%	--
A divulgação é regular	31%	29%
A divulgação é boa	46%	57%
A divulgação é muita boa	--	14%

12. A divulgação de eventos e atividades da biblioteca é

Resposta	Efetivos	Estagiários
A divulgação é muito fraca	15%	--
A divulgação é regular	55%	14%
A divulgação é boa	15%	43%
A divulgação é muita boa	15%	43%

13. Como é o **relacionamento** entre as pessoas da sua equipe?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Ruim	8%	--
Mais ou menos	8%	--
Boa	69%	29%
Excelente	15%	71%

14. Como é a **autonomia** que você tem para propor melhorias na execução do seu trabalho?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco satisfatória	8%	--
Mais ou menos satisfatória	38%	29%
Satisfatória	54%	71%

15. Em termos de realização profissional com o trabalho que executa como você se sente?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Não me sinto realizado (a)	8%	--
Pouco realizado (a)	23%	--
Realizado (a)	54%	86%
Muito realizado (a)	15%	14%

16. Em termos de sentir que suas ideias e sugestões são ouvidas pela instituição, você está:

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco satisfeito (a)	31%	--
Mais ou menos satisfeito (a)	38%	14%
Satisfeito (a)	31%	86%

17. Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa na biblioteca?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco reconhecido (a)	23%	14%
Reconhecido (a)	62%	43%
Muito reconhecido (a)	15%	43%

18. O treinamento que você recebe para executar o seu trabalho é:

Resposta	Efetivos	Estagiários
Não necessito de treinamento	22%	8
Insuficiente	8%	--
Pouco suficiente	8%	--
Suficiente	62%	92%

19. O relacionamento entre o superior imediato e os subordinados dentro do seu setor é?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco satisfeito (a)	15%	--
Satisfeito (a)	70%	86%
Muito satisfeito (a)	15%	14%

20. Levando em consideração tudo que foi perguntado até aqui, como você se sente em trabalhar na biblioteca?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco satisfeito (a)	8%	
Satisfeito (a)	77%	71%
Muito satisfeito (a)	15%	29%

21. Dos itens abaixo, marque **até 3 opções** que você considera como os principais fatores que te motivam a trabalhar na biblioteca?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Treinamento	--	15%
Oportunidade de crescimento	15%	15%
Integração da equipe de trabalho	15%	23%
Autonomia	23%	8%
Estabilidade no emprego	77%	--
Gostar do que faz	62%	23%
Salário	23%	--
Imagem da instituição	31%	8%
Participação nas decisões	8%	--
Ser valorizado e reconhecido pelo trabalho executado	--	46%

22. Avaliando todas suas respostas deste questionário, em termos gerais de satisfação no trabalho, como você se sente?

Resposta	Efetivos	Estagiários
Pouco satisfeito (a)	8%	8%
Satisfeito (a)	84%	84%
Muito satisfeito (a)	8%	8%

